台灣客服中心白皮書

2021年下半期

大解說! 台灣客服行業趨勢

簡易版

完整版

透過台灣歷史最大規模市場員工問卷調查,
掌握,阻礙員工實現幸福的原因!

PROSEED
CORPORATION

台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

以下為本白皮書診斷結果的看法

調查手法	・對從事台灣客服中心的895位員工,執行問卷調查 ・問卷調查內容,基於PROSEED公司30年的輔導經驗,COPC規格,ICXS規格以及,透過對2,000位在客服中心上班的人士的問卷調查掌握到的「對他們的幸福最重要的七大因素」 ・問卷調查採用七個階段的調查(對提問內容回答同意程度:1=非常不同~7=非常同意)
主要分析方式	①評估基礎,基於七個階段的問卷回答結果中的「6=很同意」和「7=非常同意」的TOP2BOX(最高兩項)佔比 ②為了掌握企業管理流程的改善機會點,按照不同種類的工作人員進行比較(例:按照在職時間,按照職位 等) ③不論員工或顧客,他們知覺的品質是透過「比較」被決定。因此在分析中也利用比較的概念來分析(例:和台灣整體的比較,和不同職位內的比較 等)

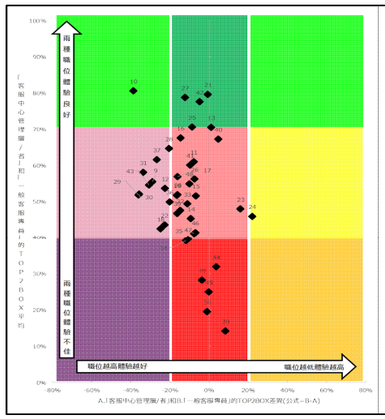
① TOP2BOX(最高兩項)

・結果一覽表的Y軸是對問卷調查對象提問的問題,X軸是問卷對象的種類,矩陣裡面的數據是TOP2BOX
・被綠色標籤的數字是TOP2BOX70%以上的項目
・被紅色標籤的數字是TOP2BOX40%以上的項目

大項目	No.	小項目	市場整體	自己企業整體	男生	女生	其他
回答者数			895	-	233	659	3
総合	1	假設滿分是100分，請自我評估過去一個月的工作表現(請填寫分數,例如:72分)	80		81	82	78
	2	除非有不得已的特殊情況，不然我想持續做這份工作	42%		46%	40%	33%
	3	我覺得這份工作是值得做的	49%		56%	47%	0%
	4	我覺得自己的工作是能夠為別人以及社會做出貢獻的	53%		62%	50%	33%
	5	我喜歡在這個職場工作	47%		53%	45%	33%
	6	公司的發展愈來愈好時,我會感到開心	74%		73%	74%	67%
	7	我每天都能身心充滿活力地工作	31%		33%	31%	0%
	8	我對公司的商品及服務感到驕傲	40%		39%	40%	33%
為了身心充滿活力地工作的種子	9	現在的職場讓我感受到自我成長	42%		50%	39%	67%
	10	為了提升工作表現,我想要學習更多的事物	64%		67%	62%	100%
	11	在這個職場,我能夠從上司或前輩那裡學到很多東西	56%		57%	56%	67%
	12	這間公司提供給我的培訓及輔導,可以使我的能力提升	41%		45%	39%	67%
	13	我都會分享給同事我自己學到的事情	71%		72%	71%	67%
	14	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	39%		42%	38%	33%
平均			54%		57%	53%	67%

② 種類別TOP2BOX的比較

・為了確認種類別的TOP2BOX差異,使用雷達圖來掌握整體趨勢
・另外,為了進一步了解,引起種類別TOP2BOX差異的原因,使用差異最大的兩種種類做每一個項目的TOP2BOX比較分析,比接列出最嚴重的12個項目(下方的圖)

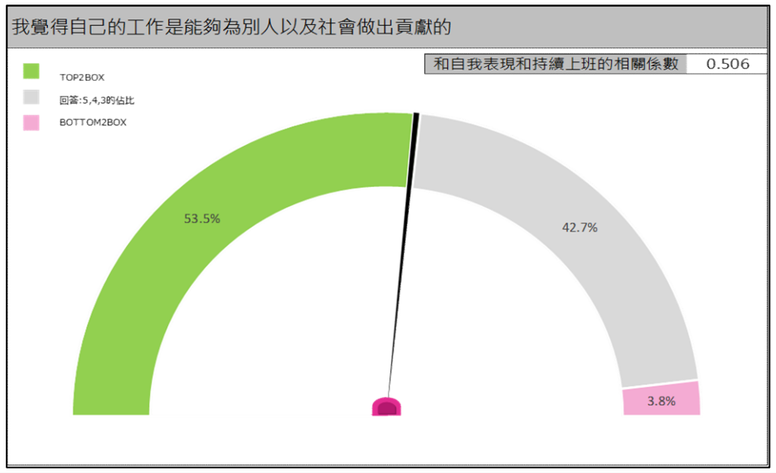


RANK	項目號碼	項目	T2B差異	T2B平均
1	20	我覺得我對這間公司而言，是不可取代的人	1%	14%
2	50	我最近一個月能適度地運動	-4%	22%
3	45	在這個半年之內，上班中遇到的負面狀況沒有影響到我的私人生活	-20%	35%
4	49	我最近一個月睡得好	-14%	29%
5	44	公司的業務量分配地合適，公正（沒有大才小用 或 超出負荷等等問題）	-31%	43%
6	18	公司的考核制度會使我提升上班動力	-16%	35%
7	22	這個職場重視我的想法，意見，建議	-12%	37%
8	29	這個職場有很多能夠讓我發揮自己強項・優點的機會	-20%	42%
9	30	我認為我擁有的權限足夠使我做到符合公司期待的成果	-12%	37%
10	43	我會主動整理整頓職場	-6%	42%
11	9	現在的職場讓我感受到自我成長	-29%	55%
12	31	我在履行工作職責的過程中能感受到成就感	-16%	45%

③ 綜合項目之間的相關性

・在本白皮書顯示的相關性全部都是對「自我表現認知（提問１）」和「持續上班的意願（提問2）」的線形相關性
・為了判斷相關性的強度利用COPC的指南

相関係數（R）*不是因果關係
明顯沒有相關性：＜0.4
微妙的相關性/可能混在相關性強和弱的兩種數據：0.4~0.7
明顯有相關性：＞0.7



All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

大項目	No.	小項目	市場整體	自己企業整體	男生	女生	其他	20歲未滿	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	正職	派遣	契約工	工讀生	6個月未滿	6個月以上1年未滿	1年以上3年未滿	3年以上5年未滿	5年以上10年未滿	10年以上	一般客服專員	客服主管(包括組長,supervisor)	後勤(包括品管,排班,訓練部門等)	客服中心經營管理層/者	其他
回答者數			895	-	233	659	3	1	174	374	311	35	0	857	23	8	7	58	48	191	142	196	260	626	163	71	20	15
總合	1	假設滿分是100分，請自我評估過去一個月的工作表現(請填寫分數.例如:72分)	80		81	82	78	80	80	82	83	86	0	82	77	73	70	78	79	82	83	82	82	82	82	83	86	88
	2	除非有不得已的特殊情況，不然我想持續做這份工作	42%		46%	40%	33%	100%	37%	39%	47%	57%	0%	42%	35%	50%	29%	64%	38%	35%	44%	38%	44%	40%	47%	38%	60%	60%
	3	我覺得這份工作是值得做的	49%		56%	47%	0%	100%	43%	45%	56%	69%	0%	49%	35%	75%	57%	69%	56%	39%	46%	49%	52%	46%	53%	56%	75%	60%
	4	我覺得自己的工作是能夠為別人以及社會做出貢獻的	53%		62%	50%	33%	100%	51%	51%	56%	71%	0%	53%	52%	88%	57%	69%	58%	48%	55%	52%	54%	51%	57%	63%	70%	53%
	5	我喜歡在這個職場工作	47%		53%	45%	33%	100%	48%	45%	48%	60%	0%	47%	39%	63%	71%	69%	65%	38%	51%	43%	47%	46%	46%	46%	70%	60%
	6	公司的發展愈來愈好時,我會感到開心	74%		73%	74%	67%	100%	66%	74%	78%	89%	0%	75%	52%	75%	71%	81%	79%	70%	76%	71%	75%	72%	75%	79%	100%	87%
	7	我每天都能身心充滿活力地工作	31%		33%	31%	0%	100%	22%	27%	38%	63%	0%	32%	22%	25%	43%	45%	31%	25%	32%	26%	36%	29%	33%	37%	45%	47%
	8	我對公司的商品及服務感到驕傲	40%		39%	40%	33%	100%	39%	37%	41%	69%	0%	40%	35%	50%	43%	69%	50%	32%	43%	35%	40%	39%	42%	32%	55%	73%
為了身心充滿活力地工作的種子	9	現在的職場讓我感受到自我成長	42%		50%	39%	67%	100%	46%	42%	41%	34%	0%	42%	48%	50%	57%	69%	46%	40%	39%	36%	42%	41%	43%	42%	70%	33%
	10	為了提升工作表現,我想要學習更多的事物	64%		67%	62%	100%	100%	68%	60%	64%	83%	0%	64%	61%	75%	43%	79%	81%	60%	66%	59%	62%	61%	66%	69%	100%	67%
	11	在這個職場,我能夠從上司或前輩那裡學到很多東西	56%		57%	56%	67%	100%	63%	55%	52%	69%	0%	56%	48%	63%	57%	78%	73%	56%	54%	50%	55%	57%	53%	56%	65%	33%
	12	這間公司提供給我的培訓及輔導,可以使我的能力提升	41%		45%	39%	67%	100%	47%	38%	39%	63%	0%	41%	39%	38%	43%	71%	52%	36%	45%	34%	40%	42%	40%	28%	65%	27%
	13	我都會分享給同事我自己學到的事情	71%		72%	71%	67%	100%	63%	71%	73%	94%	0%	72%	70%	75%	29%	64%	65%	70%	68%	72%	76%	71%	75%	72%	70%	40%
	14	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	39%		42%	38%	33%	100%	41%	40%	35%	60%	0%	39%	39%	38%	57%	66%	50%	35%	42%	34%	36%	41%	38%	25%	50%	33%
		平均	54%		57%	53%	67%	100%	56%	53%	53%	74%	0%	54%	51%	58%	46%	71%	64%	51%	55%	50%	54%	55%	54%	50%	70%	40%
為了互相尊重的種子	15	我覺得我被我同事認同	49%		55%	47%	33%	0%	47%	49%	51%	51%	0%	50%	43%	50%	29%	36%	46%	50%	49%	50%	52%	48%	52%	58%	55%	20%
	16	我能發現同事的優點並且告訴他	62%		64%	62%	100%	100%	53%	63%	65%	80%	0%	63%	61%	75%	29%	55%	52%	60%	64%	61%	68%	60%	68%	66%	75%	47%
	17	我覺得上司對我的考核評價是適當的	49%		54%	47%	33%	100%	56%	48%	45%	51%	0%	49%	43%	38%	57%	60%	50%	50%	53%	41%	48%	49%	48%	46%	65%	40%
	18	公司的考核制度會使我提升上班動力	31%		32%	31%	33%	100%	26%	31%	32%	43%	0%	31%	26%	13%	43%	43%	29%	27%	32%	27%	33%	30%	31%	28%	55%	40%
	19	在公司裡,不管是組內的同事或是沒有直接關係的部門的同事,我都會盡量的和他們交流	48%		47%	48%	100%	100%	35%	47%	53%	71%	0%	48%	39%	25%	29%	45%	40%	45%	46%	42%	57%	44%	56%	66%	60%	33%
	20	我覺得我對這間公司而言,是不可取代的人	17%		18%	17%	0%	0%	15%	18%	16%	29%	0%	17%	22%	13%	0%	14%	13%	15%	23%	17%	17%	18%	13%	17%	10%	27%
		平均	43%		45%	42%	50%	67%	39%	43%	44%	54%	0%	43%	39%	35%	31%	42%	38%	41%	45%	40%	46%	42%	44%	47%	53%	34%
為了加強組內信賴度的種子	21	我覺得我和同事能互相尊重	79%		77%	79%	100%	100%	79%	78%	78%	91%	0%	79%	78%	88%	86%	83%	83%	77%	79%	77%	80%	79%	79%	70%	80%	87%
	22	這個職場重視我的想法,意見,建議	34%		40%	32%	33%	100%	35%	32%	35%	40%	0%	34%	35%	13%	57%	43%	42%	31%	37%	30%	36%	32%	36%	38%	55%	53%
	23	在自己的組裡,發生突發狀況時,大家能夠控制自身的情緒並且冷靜地進行判斷	53%		58%	51%	67%	100%	55%	53%	51%	60%	0%	53%	43%	63%	86%	60%	65%	50%	49%	49%	57%	56%	45%	51%	40%	47%
	24	我覺得自己組裡的同事大家都能控制自身情緒,並且專業地處理事情	53%		58%	51%	67%	100%	55%	54%	48%	77%	0%	53%	39%	38%	71%	72%	65%	48%	47%	51%	56%	57%	40%	52%	35%	53%
	25	當同事遇到困難時,我能夠即時給予幫助	69%		71%	68%	100%	100%	59%	69%	74%	86%	0%	69%	65%	63%	71%	55%	63%	64%	67%	72%	76%	66%	77%	75%	75%	73%
	26	上司會真摯地傾聽我的意見以及煩惱等等	53%		56%	52%	100%	100%	59%	51%	51%	60%	0%	53%	43%	38%	71%	71%	58%	49%	54%	44%	57%	53%	53%	54%	60%	53%
		平均	57%		60%	56%	78%	100%	57%	56%	56%	69%	0%	57%	51%	50%	74%	64%	63%	53%	56%	54%	60%	57%	55%	57%	58%	61%
為了控制自己並且完成自己任務的種子	27	我能深刻地了解自己的職務	73%		79%	71%	67%	100%	72%	70%	76%	97%	0%	73%	74%	100%	57%	84%	71%	69%	73%	71%	77%	73%	74%	75%	85%	80%
	28	這個職場讓我在自己的責任範圍內,能全權負責如何執行工作	57%		57%	56%	67%	100%	56%	52%	59%	74%	0%	56%	52%	75%	71%	66%	58%	51%	58%	54%	60%	54%	60%	56%	75%	80%
	29	這個職場有很多能夠讓我發揮自己強項・優點的機會	37%		43%	34%	67%	100%	36%	34%	39%	49%	0%	36%	39%	50%	57%	52%	42%	31%	37%	32%	40%	34%	41%	42%	70%	33%
	30	我認為我擁有的權限足夠使我做到符合公司期待的成果	37%		41%	35%	100%	100%	34%	34%	38%	54%	0%	37%	35%	25%	43%	43%	33%	31%	43%	31%	40%	34%	39%	41%	70%	47%
	31	我在履行工作職責的過程中能感受到成就感	44%		51%	41%	67%	100%	40%	43%	44%	60%	0%	43%	43%	63%	71%	53%	46%	37%	47%	41%	45%	41%	47%	45%	75%	53%
	32	我從公司得到足夠的幫助來使我有效地完成工作	39%		43%	38%	33%	100%	43%	37%	38%	54%	0%	39%	35%	63%	43%	55%	42%	33%	44%	34%	40%	40%	34%	34%	55%	53%
		平均	48%		53%	46%	67%	100%	47%	45%	49%	65%	0%	47%	46%	63%	57%	59%	49%	42%	50%	44%	50%	46%	49%	49%	72%	58%
為了企業和員工的緊密關係的種子	33	我認為公司有努力地把企業方針(品牌理念,業務方向 等)傳達到員工的心裡	45%		47%	44%	33%	100%	38%	43%	47%	74%	0%	45%	30%	38%	43%	60%	44%	36%	48%	37%	52%	44%	45%	45%	55%	47%
	34	公司會認真的對待員工所傳達的問題	34%		39%	32%	0%	100%	33%	32%	35%	49%	0%	34%	30%	50%	43%	59%	33%	27%	35%	28%	37%	33%	36%	31%	45%	40%
	35	我認為公司對每個員工的工作方式的對應都具有柔軟性	39%		44%	37%	33%	100%	42%	36%	41%	43%	0%	39%	35%	25%	29%	57%	46%	36%	44%	30%	40%	37%	43%	42%	45%	47%
	36	我認同這個公司的方針	42%		46%	40%	33%	100%	37%	39%	47%	57%	0%	42%	35%	50%	29%	64%	38%	35%	44%	38%	44%	40%	47%	38%	60%	60%
	37	我認為我可以透過這份工作為公司做出貢獻	50%		61%	47%	33%	100%	42%	48%	55%	69%	0%	50%	52%	50%	43%	69%	54%	38%	51%	47%	56%	48%	53%	52%	75%	60%
	38	我想為公司做到超越期待的成果	46%		50%	45%	33%	100%	39%	43%	52%	71%	0%	47%	30%	75%	43%	55%	46%	39%	45%	42%	53%	44%	50%	55%	60%	53%
		平均	43%		48%	41%	28%	100%	38%	40%	46%	60%	0%	43%	36%	48%	38%	61%	43%	35%	44%	37%	47%	41%	46%	44%	57%	51%
為了健康的上班體驗的種子	39	公司對休假時間的要求會靈活處理。	42%		48%	40%	67%	100%	46%	40%	41%	54%	0%	42%	43%	50%	57%	59%	60%	35%	43%	35%	44%	39%	48%	49%	55%	53%
	40	我很喜歡跟同事聊天	68%		70%	67%	100%	100%	66%	70%	67%	66%	0%	68%	61%	50%	57%	64%	65%	63%	67%	68%	74%	70%	67%	63%	65%	40%
	41	排班及培訓日期的告知等等,有充足的時間可以做準備(並不是培訓前一天才突然被告知或一週前才決定下週的班表)	58%		62%	56%	67%	100%	59%	56%	57%	80%	0%	58%	57%	75%	71%	74%	67%	47%	58%	55%	63%	55%	67%	58%	65%	53%
	42	公司對於預防騷擾(職權騷擾和性騷擾) 以及 遵守法律有著高度意識	78%		83%	76%	100%	100%	79%	76%	80%	83%	0%	79%	52%	88%	71%	78%	77%	70%	82%	79%	82%	75%	87%	85%	80%	80%
	43	我會主動整理整頓職場	42%		47%	41%	67%	100%	38%	41%	44%	63%	0%	42%	48%	63%	43%	45%	46%	39%	51%	35%	44%	39%	51%	38%	70%	60%
	44	公司的業務量分配地合適・公正(沒有大才小用 或 超出負荷等等問題)	32%		36%	30%	33%	100%	39%	31%	27%	43%	0%	31%	35%	50%	43%	59%	50%	27%	37%	24%	28%	34%	25%	23%	30%	60%
		平均	53%		58%	52%	72%	100%	55%	52%	53%	65%	0%	53%	49%	63%	57%	63%	61%	47%	56%	49%	56%	52%	57%	53%	61%	58%
WORK LIFE CYCLE	45	在這個半年之內,上班中遇到的負面狀況沒有影響到我的私人生活	25%		31%	23%	33%	0%	25%	24%	27%	29%	0%	25%	22%	38%	29%	45%	35%	25%	26%	20%	23%	25%	25%	27%	25%	47%
	46	在這個半年之內,私人生活中遇到的負面狀況沒有影響到我的上班動力	40%		42%	39%	33%	100%	36%	38%	43%	43%	0%	40%	39%	50%	43%	57%	40%	40%	36%	35%	42%	38%	44%	42%	45%	53%
	47	我能保持一整天的工作所需的能量(體力和精神)	36%		41%	34%	67%	0%	26%	32%	43%	66%	0%	36%	30%	25%	43%	45%	29%	31%	39%	27%	44%	34%	41%	35%	45%	40%
	48	我家人支持我在這個職場工作	53%		53%	53%	33%	0%	45%	50%	58%	80%	0%	54%	43%	25%	29%	59%	48%	39%	58%	51%	61%	50%	61%	56%	60%	60%
	49	我最近一個月睡得好	27%		31%	25%	33%	0%	26%	24%	30%	34%	0%	27%	35%	25%	14%	36%	33%	22%	28%	20%	31%	26%	29%	23%	30%	33%
	50	我最近一個月能適度地運動	20%		25%	18%	33%	0%	20%	18%	21%	26%	0%	20%	22%	13%	29%	24%	21%	20%	18%	14%	23%	19%	21%	17%	20%	40%
		平均	33%		37%	32%	39%	17%	30%	31%	37%	46%	0%	34%	32%	29%	31%	44%	34%	29%	34%	28%	37%	32%	37%	33%	38%	46%

台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

以下為這次白皮書的總結

透過診斷看到的市場課題

・兩種敬業度都低。工作敬業度 25%,企業敬業度 32%(在895位問卷調查對象中和工作或企業強烈連結的人數佔比)
・雖然兩種敬業度低,但是自我工作表現認知是高的(該結果的直方圖的高峰在80-90分/滿分100分)
・在職期間和大部分項目的最高兩項有反比關係(在職期間越長,體驗會越差) / 另外職位和大部分的最高兩項由正比關係(職位越高,體驗越好)
・所有職位,因為上班時間的低體驗,影響到私人時間的品質(上班時間對身體和心理,都有負面影響)
・按照職位的每一個項目的TOP2BOX比較,掌握到,差異最嚴重的都是「企業基本流程」(例如:基本溝通,訓練,考核 等)

原因的假說

・因為企業基本流程未能符合員工基本的需求,所以開始上班的前六個月內員工無法感受到光明的未來(無法想像未來自己能在公司成功)
・因為一般客服專員的工作特性沒有彈性(需要按照企業規則,SOP等等)無法利用自己的強項工作或反映自己想法在工作上,所以無法每天身心充滿活力地工作
・另外,加上企業基本流程:溝通,也沒有符合到客服專員的基本需求,可能等於客服專員有提出給企業,對工作相關性事情的建議或自己的想法,但是企業沒有清楚地溝通(不論採用或不採用到客服專員能理解為止說明)導致,更嚴重的惡性循環
惡性循環 = 我自己在努力→是公司沒有在努力→我自己努力也沒用→那我隨意隨意做,就好了

改善方向

・市場整體來說目前還沒有準備好「追求幸福」的基本流程。要先建立,至少能讓客服專員滿足的管理流程後才可以追求幸福
・至少能讓員工滿意的管理流程案例如下:
1.招聘流程 : 招聘對企業適合的人
2.新人訓練流程 : 定義每一個重要職位的最低技能和知識(為了達成部門的目標,那個職位上的人至少需要擁有的技能和知識)並且建立能教這些的訓練流程
3.上線前的測試流程 : 上線之前確認員工是否擁有最低技能和知識
4.定期確認流程 : 定期確認自己企業的管理流程是否滿足到客服專員的基本需求 (滿足,幸福都透過比較決定,需要和企業企業的比較掌握自己企業落實度)

All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

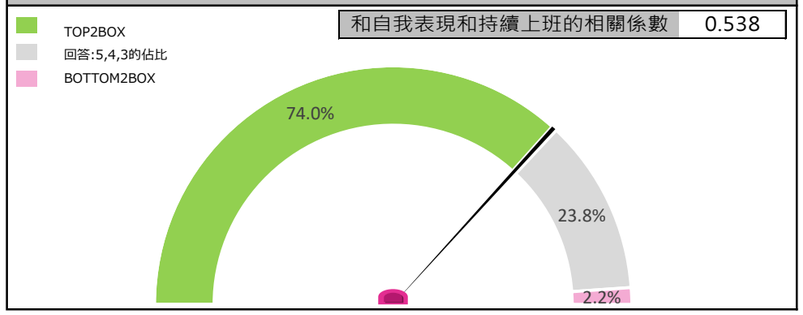
以下為各綜合問卷項目的關係圖。綜合項目1和2是「結果」,另外其他的綜合項目是影響到「結果」綜合項目的「原因因素」綜合項目。中間的結果1和結果2 是這次問卷調查的結果。左右的原因因素是分別因素的其他綜合項目問卷調查結果。

【分析結果】兩種敬業度都低。但是自我工作表現認知的高峰在80-90,結果不低。等於大部分的員工認為自己做的不錯,但是不愛企業也不愛自己做的內容(工作)。引起這些結果的主要原因是,和結果1及2的相關性高並且目前的TOP2BOX低的原因因素綜合項目=「未能每天感受到自己身心充滿活力地工作」的點,以及「未能覺得這份工作值得做」的點,最後「未能覺得喜歡自己的職場」的點

原因因素１：愛公司度

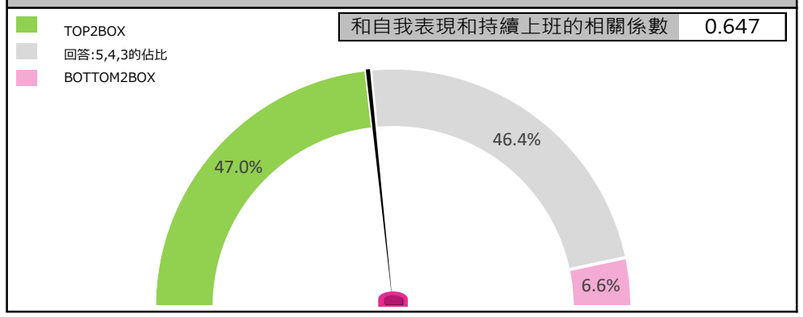
公司的發展愈來愈好時,我會感到開心

和自我表現和持續上班的相關係數 0.538



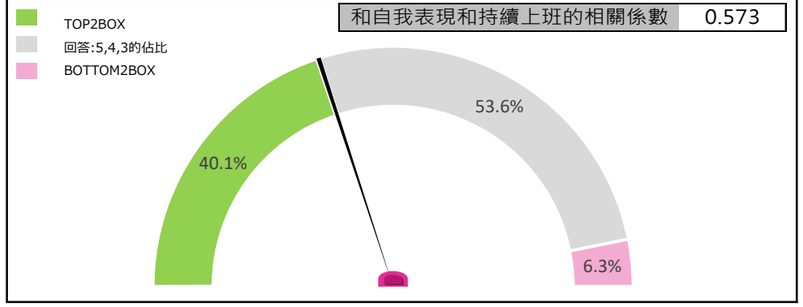
我喜歡在這個職場工作

和自我表現和持續上班的相關係數 0.647



我對公司的商品及服務感到驕傲

和自我表現和持續上班的相關係數 0.573

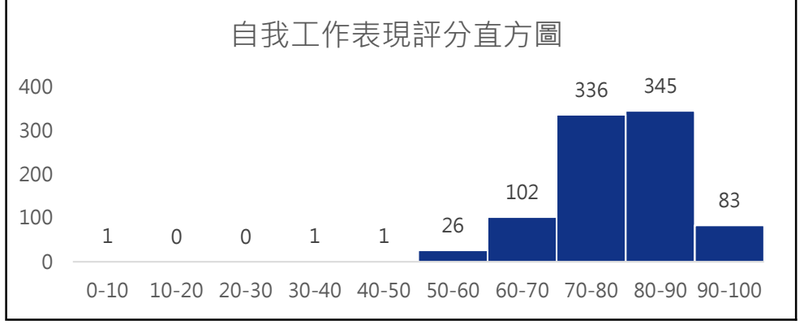


企業敬業度 32%

工作敬業度 25%

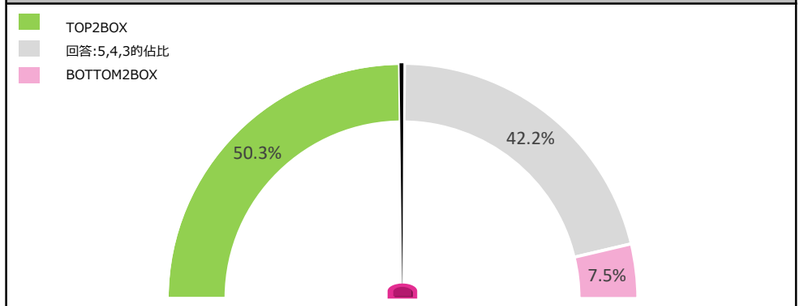
結果１：自我工作表現認知

假設滿分是100分，請自我評估過去一個月的工作表現(請填寫分數.例如:72分)



結果２：持續上班的意願

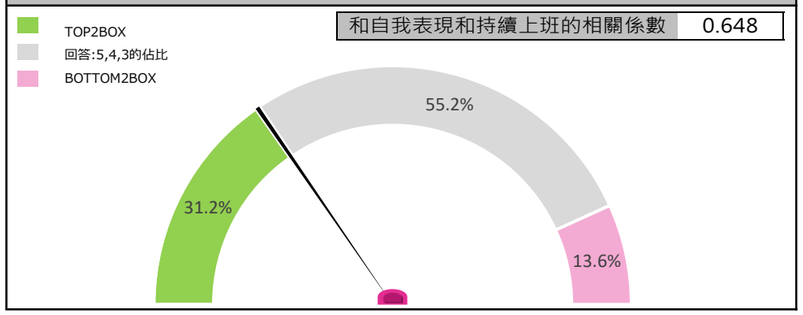
除非有不得已的特殊情況，不然我想持續做這份工作



原因因素2：愛工作度

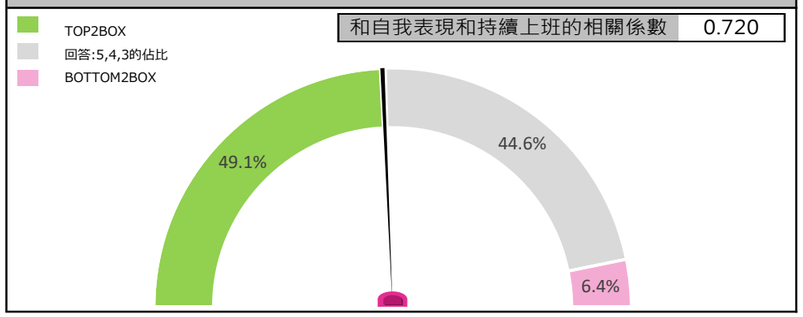
我每天都能身心充滿活力地工作

和自我表現和持續上班的相關係數 0.648



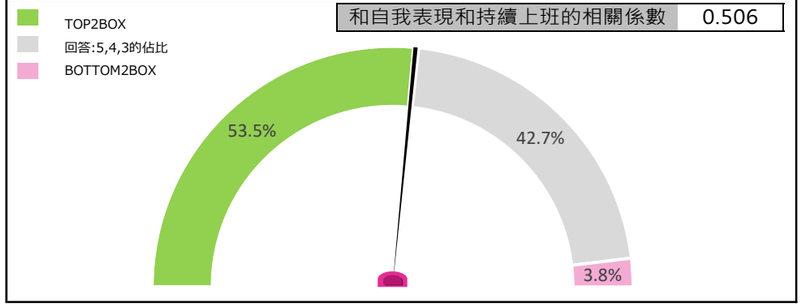
我覺得這份工作是值得做的

和自我表現和持續上班的相關係數 0.720



我覺得自己的工作是能夠為別人以及社會做出貢獻的

和自我表現和持續上班的相關係數 0.506



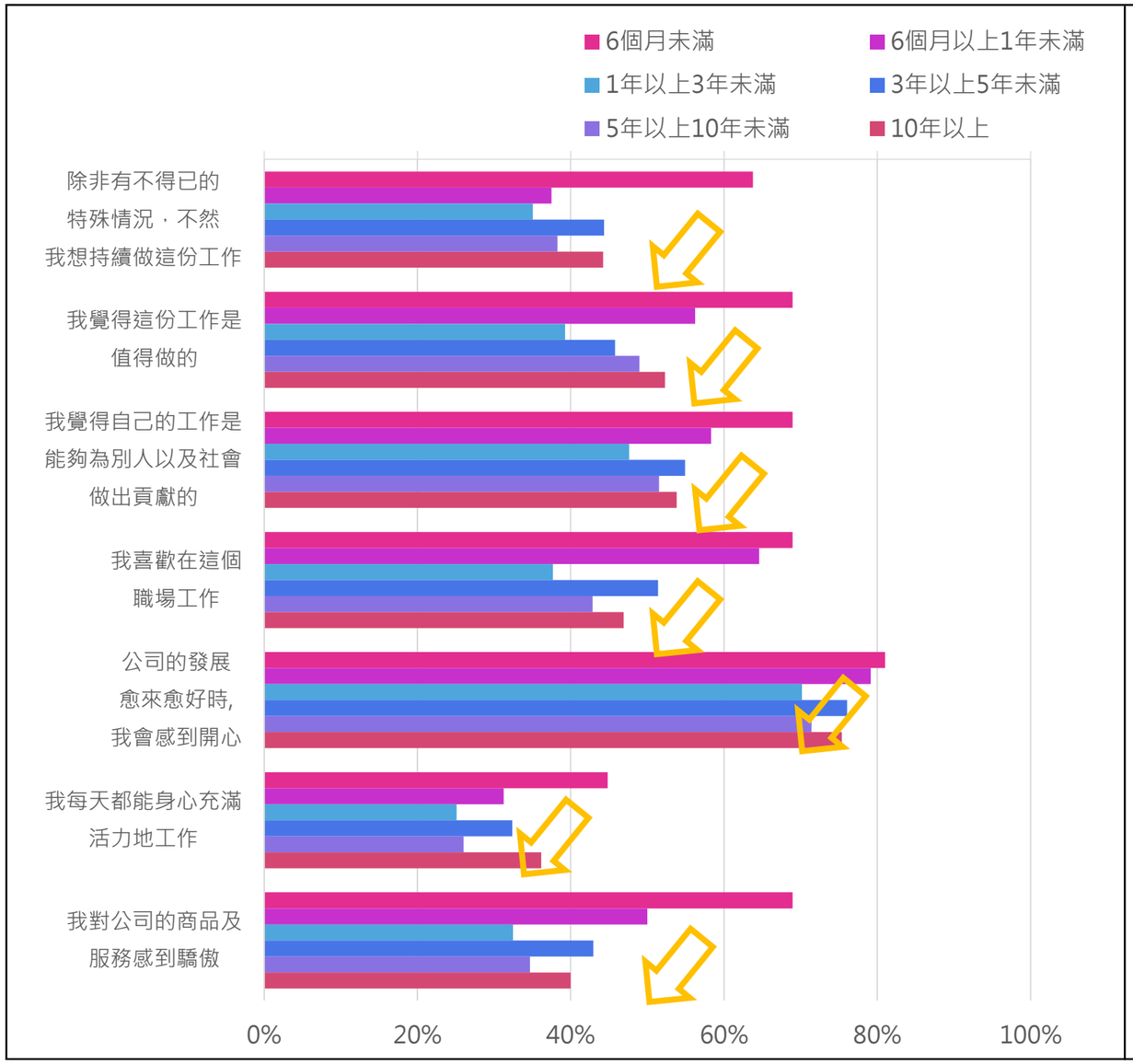
All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

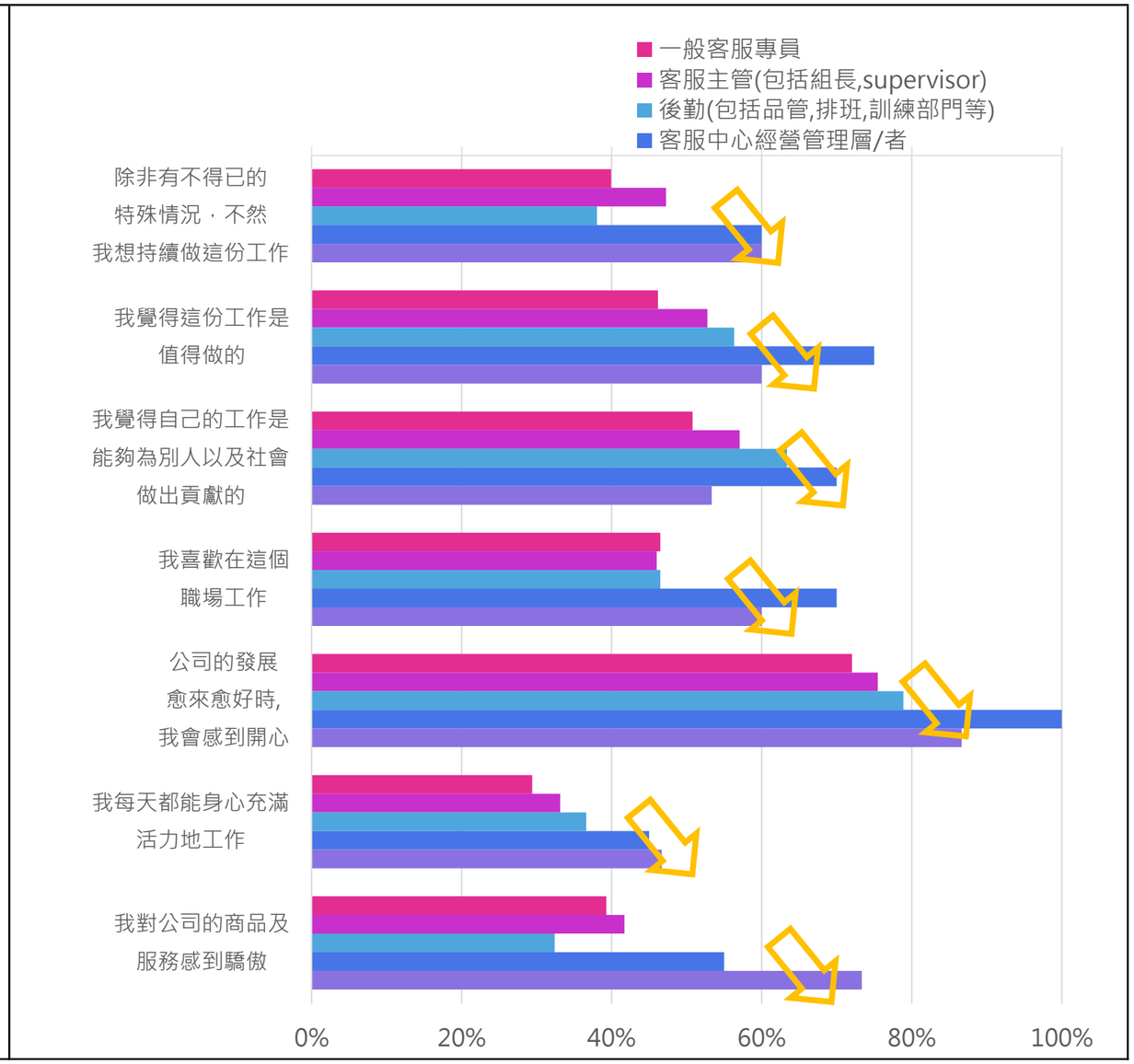
台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

為了掌握上頁中提到的結果,接下來透過,各綜合項目TOP2BOX直方圖,並且,使用兩個種類(診斷角度) 1.左:在職期間 / 2.右:職位,來分析趨勢。(哪一個員工種類有負面的員工體驗水準)

【分析結果】使用在職期間,可以了解在職期間超過6個月,員工體驗水準都會嚴重的下降。另外使用職位,可以了解職位越高,員工體驗水準也會越高。等於 1.在職6個月到滿1年的這個期間內大部分的員工遇到「未來也不會改善的嚴重負面影響」, 2.對大部分的員工而言,這個影響除非他升遷之外不會改善。





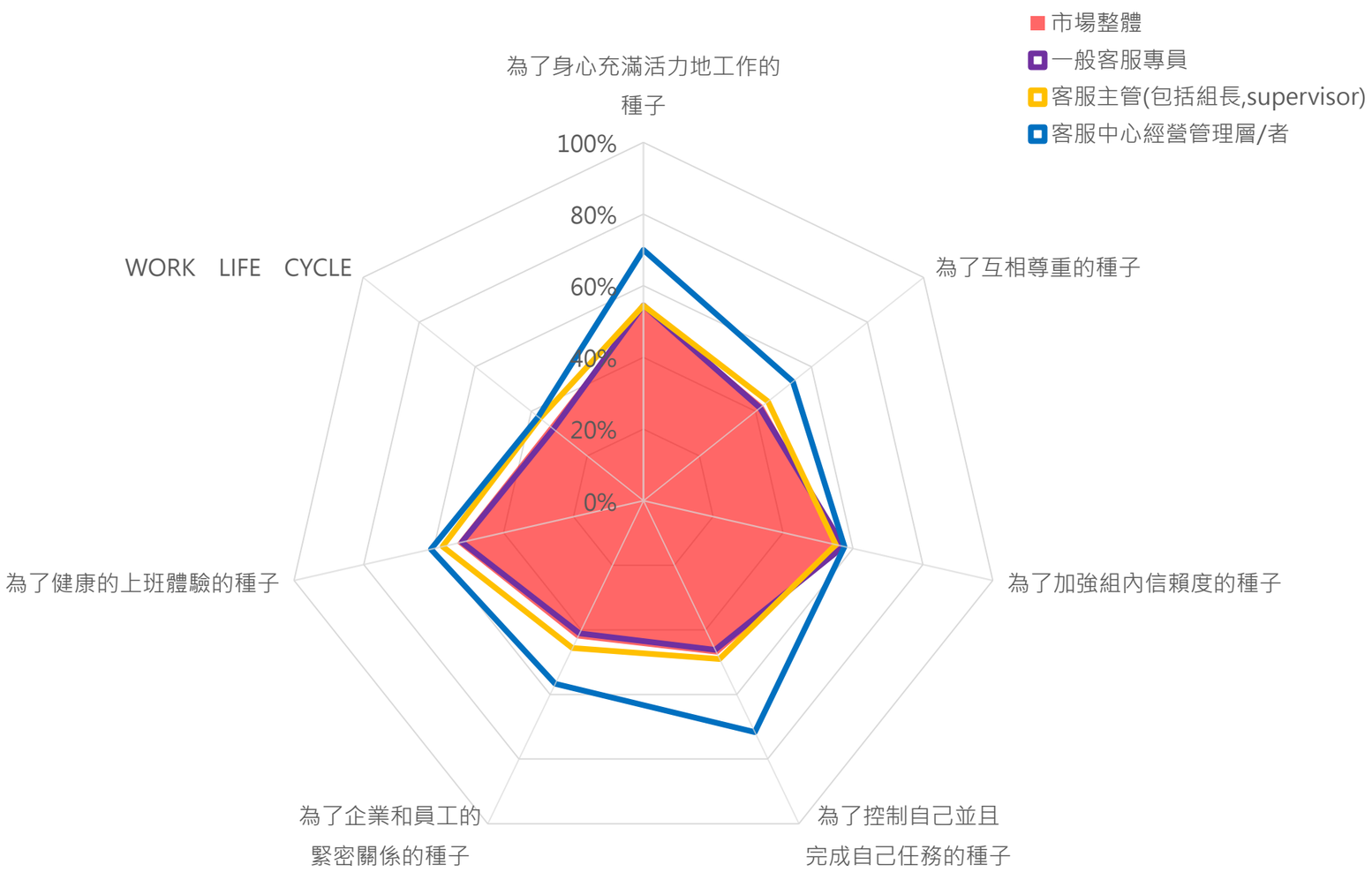
All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

為了掌握前頁中提到的「低員工體驗」原因,接下來使用,問卷調查種類(=為了實現員工的幸福必須要管理的七大因素)做各種職位的TOP2BOX雷達圖。

【分析結果】透過雷達圖可以了解「不論哪一種職位所有職位的員工,在WORK LIFE CYCLE上體驗度低」。WORK LIFE CYCLE是,上班時間給予私人時間的影響和私人時間給予上班時間的影響健康度(循環的健康度)。低,代表未能使用這兩個時間讓人生幸福。這個因素是結果。接下來看引起這個結果的原因因素。和員工體驗水準最高的「客服中心經營管理層/者」及員工體驗最低的「一般客服專員」的比較,能了解兩者的差異最大的是「為了控制自己並且完成自己任務的種子」和「為了企業和員工的緊密關係的種子」。這兩者很有可能是引起客服專員低體驗程度的原因。



為實現員工的幸福,需要管理的種子	市場整體	一般客服專員	客服主管(包括組長,supervisor)	客服中心經營管理層/者
為了身心充滿活力地工作的種子	54%	**55%**	54%	**70%**
為了互相尊重的種子	43%	42%	44%	53%
為了加強組內信賴度的種子	57%	57%	55%	58%
為了控制自己並且完成自己任務的種子	48%	**46%**	49%	**72%**
為了企業和員工的緊密關係的種子	43%	**41%**	46%	**57%**
為了健康的上班體驗的種子	53%	52%	57%	61%
WORK LIFE CYCLE	33%	32%	37%	38%

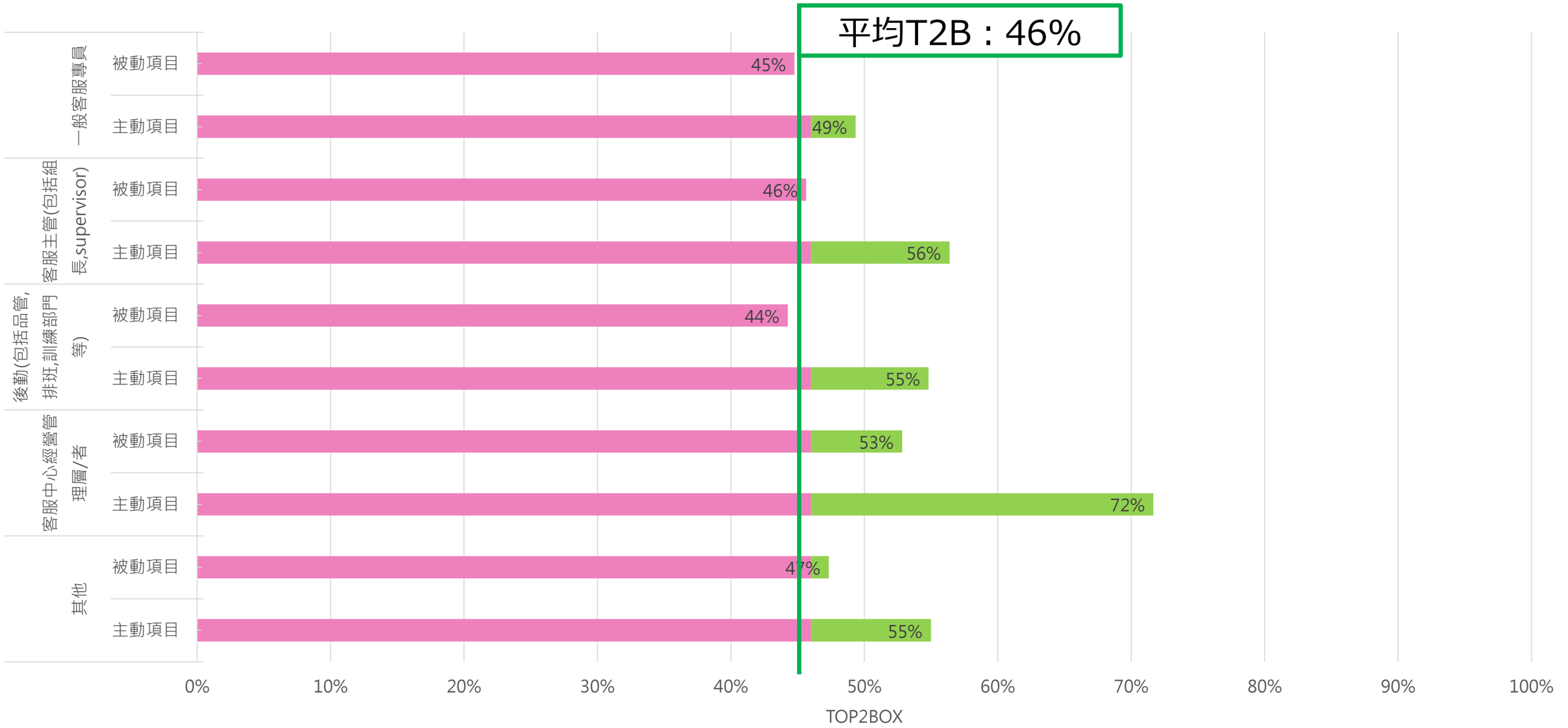
All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

為了進一步了解,低員工體驗的原因,接下來看各種職位的項目別體驗程度。1.主動項目(對自我表現的認知), 2.被動項目(組織對自己的措施)。以下數據為這兩種項目的總TOP2BOX。

【分析結果】如同上述內容,員工體驗水準最高的是「客服中心管理層/者」,員工體驗水準最低的是「一般客服專員」。不論是這兩者或其他職位,都有 主動項目TOP2BOX>被動項目TOP2BOX的趨勢。代表大部分的員工對自我表現有自信,但是對組織對自己的措施覺得還不夠。



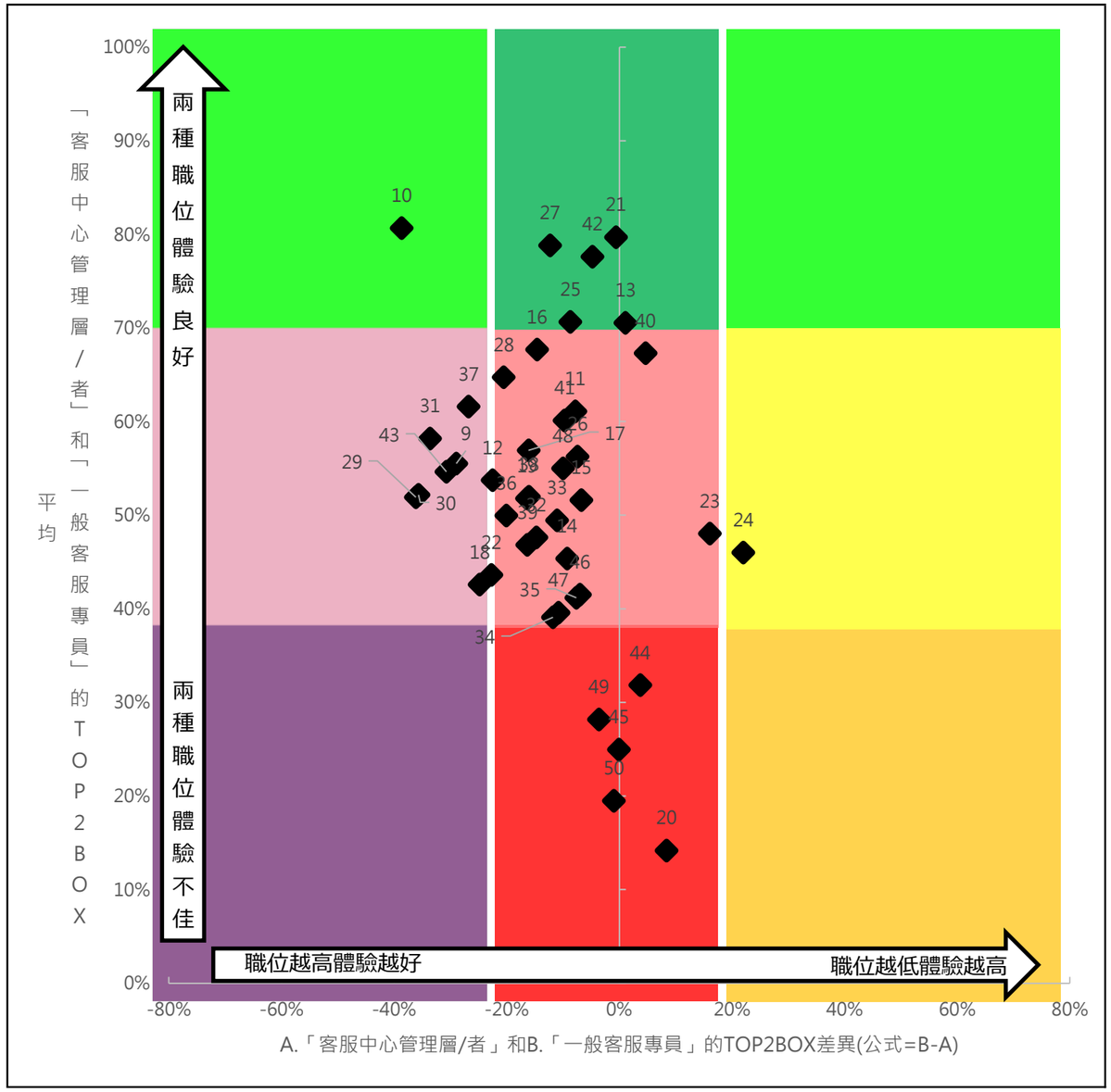
All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

接下來為了分析改善效果最高的優先改善項目分析,1.目前台灣市場整體而言未能執行改善的項目 和 2.對台灣市場整體結果,影響比較大的項目。首先是1.目前台灣市場整體而言未能執行改善的項目。為了解這些項目做四象圖分析。Y軸是「客服中心管理層/者」和「一般客服專員」TOP2BOX平均 / X軸是「客服中心管理層/者」和「一般客服專員」的TOP2BOX差距。

【分析結果】從做好的四象圖抽出最嚴重的12項目。選擇基準是,1.兩者的TOP2BOX都低的項目 以及 2.兩者之間的TOP2BOX差異大的項目。(2.兩者的工作特性的不同,最影響到的項目)
透過這個表格,能可以了解從RANK5以下的項目幾乎都是「主動項目」。代表台灣客服中心市場整體來說目前的環境是「不讓員工發揮自主性」的上班環境。



RANK	項目號碼	項目	T2B差異	T2B平均
1	20	我覺得我對這間公司而言,是不可取代的人	1%	14%
2	50	我最近一個月能適度地運動	-4%	22%
3	45	在這個半年之內,上班中遇到的負面狀況沒有影響到我的私人生活	-20%	35%
4	49	我最近一個月睡得好	-14%	29%
5	44	公司的業務量分配地合適，公正(沒有大才小用 或 超出負荷等等問題)	-31%	43%
6	18	公司的考核制度會使我提升上班動力	-16%	35%
7	22	這個職場重視我的想法,意見,建議	-12%	37%
8	29	這個職場有很多能夠讓我發揮自己強項・優點的機會	-20%	42%
9	30	我認為我擁有的權限足夠使我做到符合公司期待的成果	-12%	37%
10	43	我會主動整理整頓職場	-6%	42%
11	9	現在的職場讓我感受到自我成長	-29%	55%
12	31	我在履行工作職責的過程中能感受到成就感	-16%	45%

All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

接下來是前頁中提到的2.對台灣市場整體結果影響比較大的項目 的分析結果。為了解影響比較大的項目執行以下方式選擇=1.分析針對綜合項目(代表企業敬業度和工作敬業度的六個綜合項目)相關性高的問卷項目。2.收集對每一個綜合項目(共六個)相關性最高的五個問卷項目。3.統計2的結果計算各種問卷項目的,影響綜合項目數,相關性平均,TOP2BOX。

【分析結果】透過以上的分析,可以了解影響比較大的12個項目幾乎都是「被動項目」。等於 1.雖然被動和主動項目兩者都低, 2.但是對目前體驗水準低的狀況來說需要事先改善的是「被動項目」。被動項目偏向「雙因素理論中的保健因素」。代表目前台灣市場連「至少」要符合的員工需求也未能符合。改善這些項目,員工體驗只會恢復到中性。不會給予好的體驗。只會讓體驗水準恢復到一般。但是從嚴重度來說,需要事先改善這些被動項目,再來為了實現員工的幸福,需要著手改變上班環境到「讓員工發揮自主性」的上班環境。

RANK	項目	影響項目數	相關性平均	T2B
1	公司會認真的對待員工所傳達的問題	6	0.596	14%
2	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	6	0.592	17%
3	我認同這個公司的方針	4	0.556	21%
4	我在履行工作職責的過程中能感受到成就感	4	0.585	22%
5	這間公司提供給我的培訓及輔導,可以使我的能力提升	4	0.559	18%
6	公司的業務量分配地合適．公正(沒有大才小用 或 超出負荷等等問題)	1	0.642	13%
7	我認為公司有努力地把企業方針(品牌理念,業務方向 等)傳達到員工的心裡	2	0.551	22%
8	這個職場重視我的想法,意見,建議	2	0.614	14%
9	我能保持一整天的工作所需的能量(體力和精神)	1	0.657	18%
10	這個職場有很多能夠讓我發揮自己強項．優點的機會	1	0.525	17%
11	我認為我可以透過這份工作為公司做出貢獻	1	0.524	27%
12	為了提升工作表現,我想要學習更多的事物	1	0.503	33%

All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

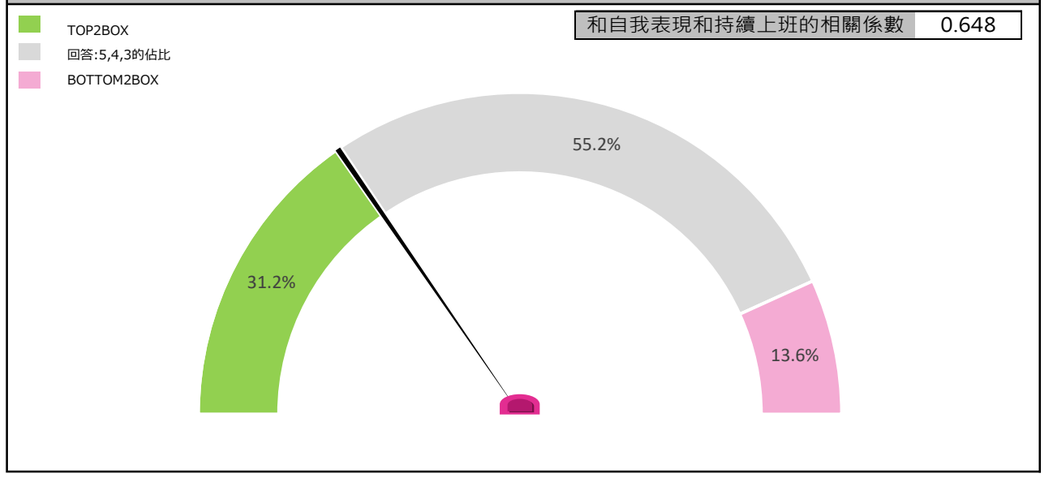
台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

備考:對綜合項目影像度最高的5項

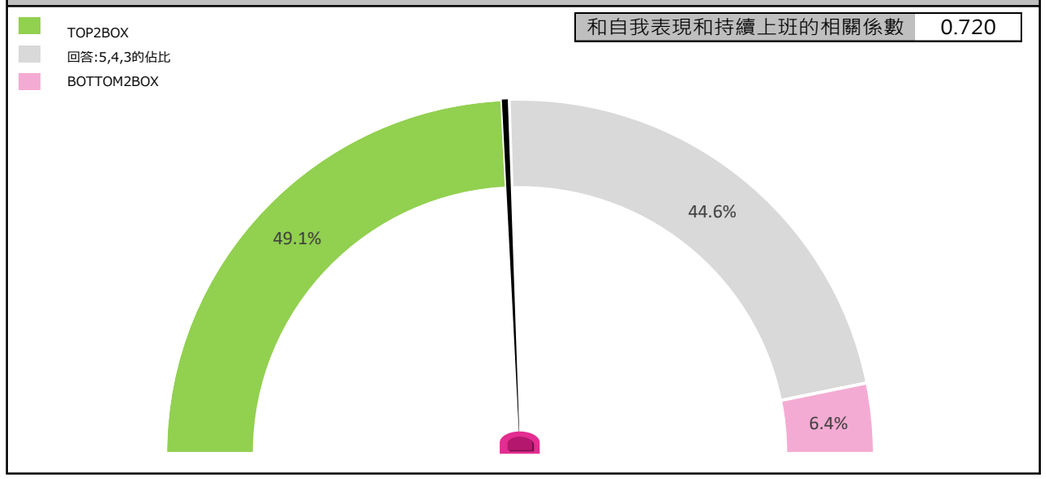
以下為分析,針對綜合項目(代表企業敬業度和工作敬業度的六個綜合項目)相關性高的問卷項目的結果。首先是代表工作敬業度的綜合項目。

我每天都能身心充滿活力地工作



和項目:[我每天都能身心充滿活力地工作]的相關性高的TOP5項目		T2B	相關係數
1	我能保持一整天的工作所需的能量(體力和精神)	18%	0.66
2	公司會認真的對待員工所傳達的問題	14%	0.64
3	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	17%	0.63
4	這個職場重視我的想法,意見,建議	14%	0.61
5	我在履行工作職責的過程中能感受到成就感	22%	0.61

我覺得這份工作是值得做的



和項目:[我覺得這份工作是值得做的]的相關性高的TOP5項目		T2B	相關係數
1	我在履行工作職責的過程中能感受到成就感	22%	0.63
2	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	17%	0.62
3	公司會認真的對待員工所傳達的問題	14%	0.62
4	我認同這個公司的方針	21%	0.61
5	這間公司提供給我的培訓及輔導,可以使我的能力提升	18%	0.59

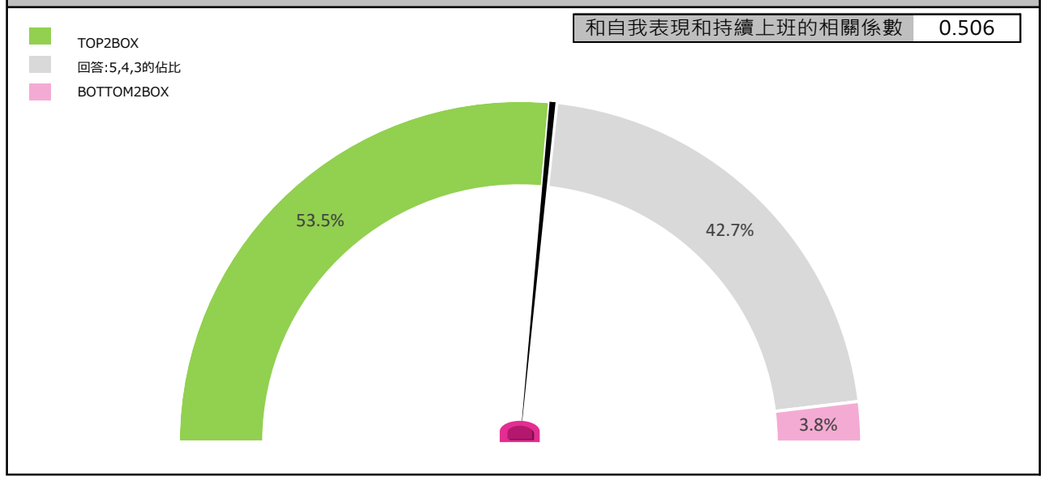
All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

備考:對綜合項目影像度最高的5項

以下為分析,針對綜合項目(代表企業敬業度和工作敬業度的六個綜合項目)相關性高的問卷項目的結果。首先是代表工作敬業度的綜合項目。

我覺得自己的工作是能夠為別人以及社會做出貢獻的



	和項目:[我覺得自己的工作是能夠為別人以及社會做出貢獻的]的相關性高的TOP5項目	T2B	相關係數
1	我認為我可以透過這份工作為公司做出貢獻	27%	0.52
2	我在履行工作職責的過程中能感受到成就感	22%	0.51
3	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	17%	0.48
4	我認同這個公司的方針	21%	0.47
5	我認為公司有努力地把企業方針(品牌理念,業務方向 等)傳達到員工的心裡	22%	0.47

All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

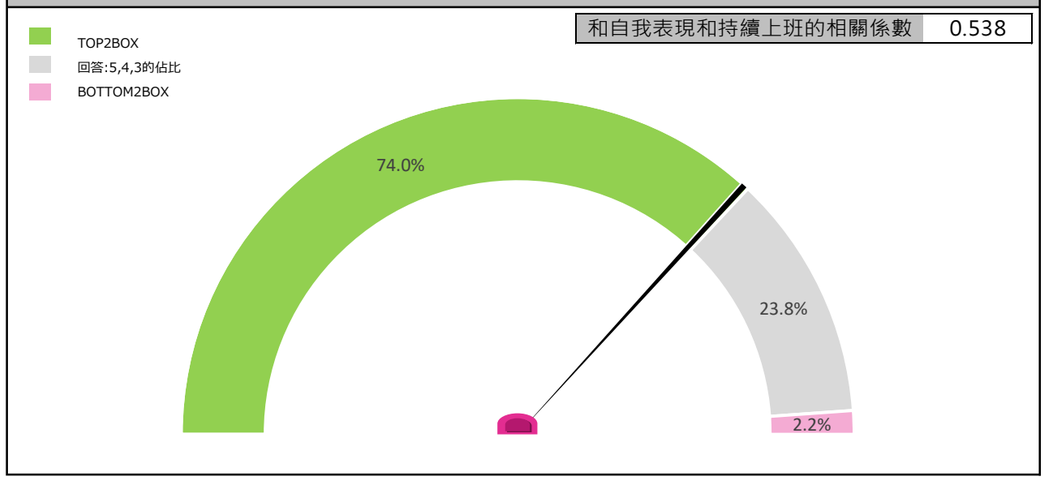
台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

備考:對綜合項目影像度最高的5項

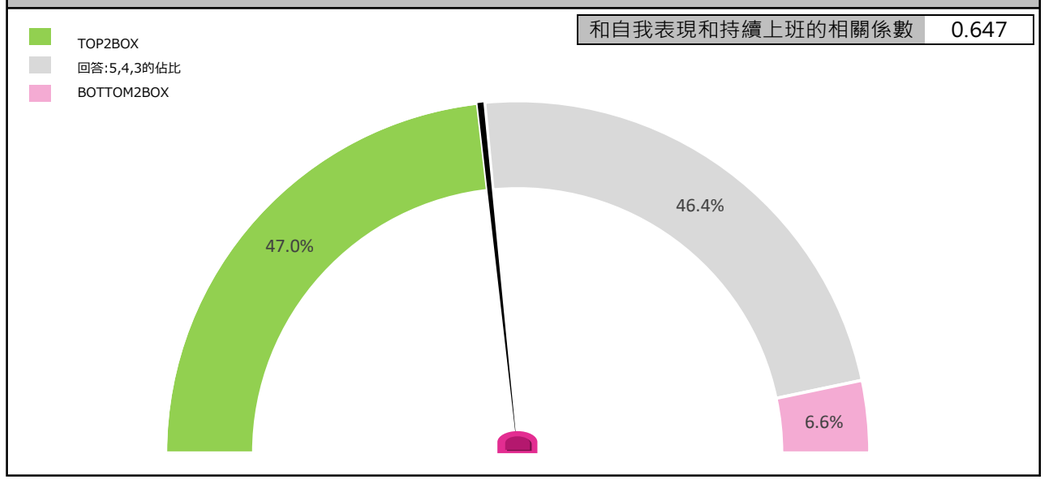
以下為分析,針對綜合項目(代表企業敬業度和工作敬業度的六個綜合項目)相關性高的問卷項目的結果。接下來是代表企業敬業度的綜合項目。

公司的發展愈來愈好時,我會感到開心



和項目:[公司的發展愈來愈好時,我會感到開心]的相關性高的TOP5項目		T2B	相關係數
1	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	17%	0.54
2	我認同這個公司的方針	21%	0.52
3	公司會認真的對待員工所傳達的問題	14%	0.51
4	為了提升工作表現,我想要學習更多的事物	33%	0.50
5	這間公司提供給我的培訓及輔導,可以使我的能力提升	18%	0.50

我喜歡在這個職場工作



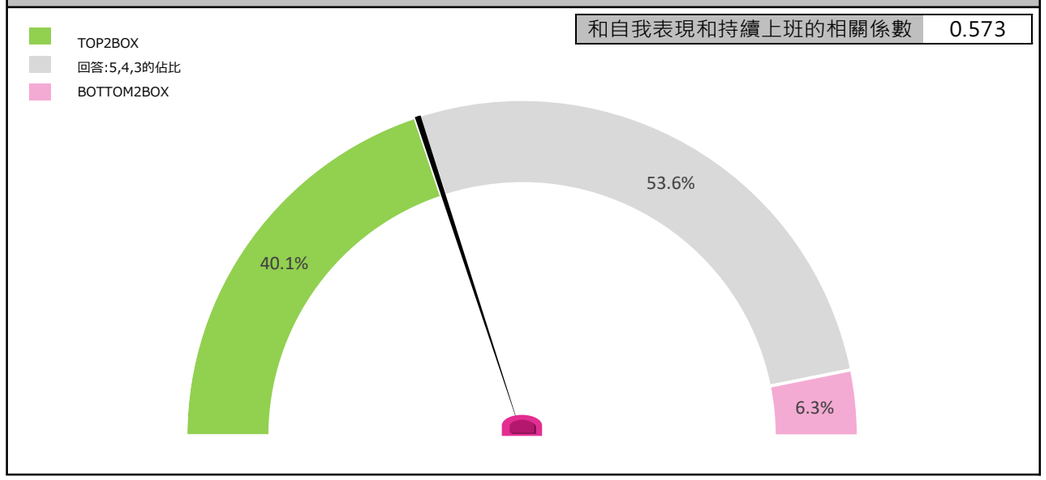
和項目:[我喜歡在這個職場工作]的相關性高的TOP5項目		T2B	相關係數
1	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	17%	0.66
2	公司的業務量分配地合適，公正(沒有大才小用 或 超出負荷等等問題)	13%	0.64
3	公司會認真的對待員工所傳達的問題	14%	0.61
4	這間公司提供給我的培訓及輔導,可以使我的能力提升	18%	0.60
5	我在履行工作職責的過程中能感受到成就感	22%	0.59

All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

備考:對綜合項目影像度最高的5項

以下為分析,針對綜合項目(代表企業敬業度和工作敬業度的六個綜合項目)相關性高的問卷項目的結果。接下來是代表企業敬業度的綜合項目。

我對公司的商品及服務感到驕傲



和項目:[我對公司的商品及服務感到驕傲]的相關性高的TOP5項目		T2B	相關係數
1	公司會認真的對待員工所傳達的問題	14%	0.66
2	我認同這個公司的方針	21%	0.66
3	我感受到公司很積極地提供讓人可以成長的環境	17%	0.65
4	我認為公司有努力地把企業方針(品牌理念,業務方向 等)傳達到員工的心裡	22%	0.63
5	這間公司提供給我的培訓及輔導,可以使我的能力提升	18%	0.58

All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

台灣客服中心白皮書 第二屆

企業名稱	部門	実施日
台灣整體市場	-	2021年5月

關於我們

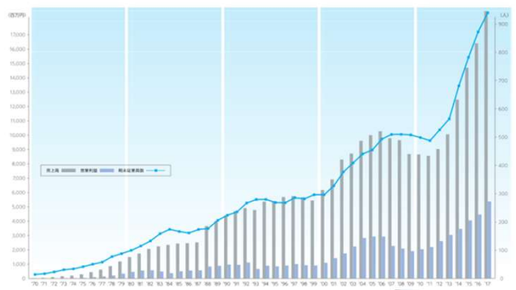
作為日本唯一面向顧客服務行業的資深諮詢公司， Proseed株式會社向客服中心提供一系列綜合諮詢服務，包括對中心運營現狀進行初期調查，提供針對性的解決方案，以及確認改善效果。諮詢所使用的所有標準，參考資訊，以及諮詢工具均源自于顧客服務中心國際標準（COPC標準），可以向客服中心提供全球範圍內豐富的成功與失敗案例資訊以供參考。此外，我們將有效利用這些資訊，從中心提供的客觀資料中準確判斷各項績效目標設置的有效性，並協助實現快速改善。儘管如此，我們認為最重要的，是企業最終不依託Proseed的支持，能夠自主實施改善活動，並且不斷提升顧客服務的水準--這也正是我們一直以來所努力的方向。

公司名稱	株式會社Proseed PROSEED CORPORATION
所在地	東京都千代田區丸之內1-6-6日本生命丸之內大廈22樓 台北市松山區民生東路3段128號3樓之1 (保富金融大樓)
URL	https://www.proseed.co.jp/tw
成立時間	1991年6月24日
註冊資金	1億日元
董事會成員	董事長 根本 直樹 董事　石井 秀嶽
主要業務	服務業的服務/品質/效率/盈利能力改善諮詢，訓練 COPC日本唯一授權代理：COPC認證，課程及企業訓練，客服中心現狀診斷

關於我們集團

・成立於1970年3月，2005年12月在東京證券交易所第一部上市
・日本最大的管理諮詢公司，約有1,000名顧問
・2019年，銷售額為260億日元。創下歷史最高紀錄
・集團細分各專業諮詢領域(例如HR,IT,物流,醫療,不動產,餐飲等)

Funai Soken Corporate Relations
Funai Soken Logistics
明日のグレートカンパニーを創る Funai Soken
Funai Soken IT Solutions
PROSEED CORPORATION
HRForce



關於本資料的作者

職位	高級顧問 兼 國際行銷部經理
姓名	清松 誠
電話	0978-584-048
Email	kiyomatsu@proseed.co.jp
工作經驗	

作為大型製造企業的業務專員，在日本、臺灣、中國大陸的顧客戰略構架、市場營銷商品改善業務方面擁有5年工作經驗。加入船井綜合研究所後，充用發揮海外工作經驗,為日本,韓國,中國等國家的餐飲企業廚房以及中央廚房，提供現場品質改善、及業務改善和人員管理體系改善的諮詢服務。加入船井集團綜合研究所集團的另一個子公司PROSEED之後為臺灣服務業提供諮詢服務。

日本-經營272家蕎麥麵餐廳的市場定位及打造品牌方向服務
日本-經營8家吃到飽餐廳企業的人才管理資訊服務
日本-經營8家吃到飽餐廳企業的人才管理資訊服務
日本-經營10家壽司餐廳企業的業務改善資訊服務
日本-經營5家居酒屋,兩家烤肉店的餐飲企業的業務改善資訊服務
韓國-經營4家西班牙菜餐廳企業的新店開店戰略立案資訊服務
中國-經營190家川菜餐廳企業的業務改善,服務力改善資訊服務
中國-經營年銷30億人民幣餐廳的業務改善及服務力提升資訊服務
中國-經營60家烤串餐廳企業的品質,服務,衛生管理提升資訊服務
中國-經營185家火鍋餐廳企業的品質,服務,衛生管理提升資訊服務
中國-3家企業中央廚房的業務改善,人才管理資訊服務
臺灣-銀行行業領導企業的營運水平診斷及建立改善方案服務
臺灣-超市服務力診斷及建立改善方案服務
臺灣-電信行業領導企業的一般客服專員服務力提升訓練
臺灣-餐飲企業加強顧客體驗輔導...etc

All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation 2021

PROSEED
CORPORATION